



**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT KENAIKAN  
TAGIHAN LISTRIK DI LINGKUNGAN PT PLN (PERSERO) UNIT  
LAYANAN PELANGGAN (ULP) AMPENAN**

Oleh :

**Lia Muliana**  
**NIM: 617110129**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada  
Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Mataram**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
MATARAM  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT KENAIKAN  
TAGIHAN LISTRIK DI LINGKUNGAN PT PLN (PERSERO) UNIT  
LAYANAN PELANGGAN (ULP) AMPENAN**

**OLEH**

**Lia Muliana**  
**NIM: 617110129**

Menyetujui;

**Pembimbing I**

  
**Dr. Yulias Erwin, SH, MH.**  
**NIDN. 0808077701**

18/6/21

**Pembimbing II**

  
**Dr. Lelisari, SH, MH.**  
**NIDN. 0803128203**

14/6/21

SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJI OLEH TIM PENGUJI

PADA : RABU, 23 JUNI 2021

Oleh

DEWAN PENGUJI

Ketua,

Dr. Hilman Syahrial Haq, SH., LLM

Anggota I,

Yulias Erwin, S.H., M.H

Anggota II,

Dr. Lelisari, S.H., M.H

Mengetahui,

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Mataram

Dekan,

Rena Amnawara, SH., M.S.i

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi yang berjudul :  
**“Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Kenaikan Tagihan Listrik di Lingkungan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ampenan”** ini merupakan hasil karya tulis asli yang saya ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan skripsi tersebut telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya saya tersebut bukan hasil karya tulis asli saya atau hasil jiplakan dari orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mataram, 21 Juni 2021

ryusun



**Lia Muliana**  
NIM: 617110129



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LIA MULIANA  
NIM : 61710129  
Tempat/Tgl Lahir : Mataram, 10 Agustus 1996  
Program Studi : ILMU HUKUM  
Fakultas : HUKUM  
No. Hp : 081 917 055 713  
Email : lia.muliana10@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT KENAIKAN TAGIHAN  
LISTRIK & UNGKUAN PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN  
(ULP) AMPENAN

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 399,

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 16 September .....2021  
Penulis

  
Lia Muliana  
NIM. 61710129

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

  
Iskandar S. Susanti A.  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai





## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

### UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpustakaan@gmail.com](mailto:upt.perpustakaan@gmail.com)

#### SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LIA MULIANA  
NIM : 619110129  
Tempat/Tgl Lahir : Mataram 10 Agustus 1996  
Program Studi : ILMU HUKUM  
Fakultas : HUKUM  
No. Hp/Email : 081 919 055 713 / lia.muliana10@gmail.com  
Jenis Penelitian : ☒ Skripsi ☐ KTI ☐ Tesis ☐

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

PENYELESAIAN GENGGEA KONSUMEN TERKAIT ICENAIKAN TASIHAN  
UNIT DI LUNCUNGAN PT PULI (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN  
(ULP) AMPENAN

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 16 September 2021

Penulis



Lia Muliana  
NIM. 619110129

Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.S., M.A.  
NIDN. 0802048904

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bismillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan Rahmat, Taufiq, dan Hidayah sehingga skripsi dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Kenaikan Tagihan Listrik di Lingkungan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ampenan”**, dapat penyusun selesaikan. Skripsi ini disusun sebagai ujian akhir program Studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram, yang dimana menjadi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram. Shalawat dan salam penyusun haturkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wasallam yang menjadi penuntun bagi umat Islam.

Penyusun sadar bahwa skripsi ini terselesaikan atas bantuan dan motivasi kepada penyusun yang diberikan oleh para pihak yang memiliki keterkaitan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Ghani, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Ibu Rena Aminwara, SH., M.S.i, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. Hilman Syahrial Haq, S.H., LL.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

4. Ibu Anies Prima Dewi. SH., MH selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Dr. Yulias Erwin, SH, MH. Selaku Pembimbing Pertama
6. Ibu Dr. Lelisari, SH, MH. Selaku Pembimbing Kedua
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram, yang telah mendidik, membimbing dan memberi motivasi kepada penyusun.
8. PT PLN (Persero) ULP Ampenan, serta para pihak terkait yang telah berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini.

Tak lupa pula, penyusun menerima kritik dan saran, guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penyusun sendiri dan pembaca semua.

Mataram, 21 Juni 2021  
Penyusun

**Lia Muliana**  
**NIM: 617110129**



**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT KENAIKAN  
TAGIHAN LISTRIK DI LINGKUNGAN PT PLN (PERSERO) UNIT  
LAYANAN PELANGGAN (ULP) AMPENAN**

Oleh

Lia Muliana (617110129)  
Yulias Erwin, Lelisari

**ABSTRAK**

Proses penerbitan rekening listrik untuk kWh meter pascabayar (manual) masih sering menimbulkan terjadinya koreksi rekening listrik yang menyebabkan kenaikan tagihan listrik pada rekening konsumen. Secara sistem, kenaikan tagihan listrik ini merupakan terjadinya ketidaksesuaian *stand* pada sistem PLN dengan *stand* yang tertera di lokasi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sengketa apa yang terjadi dan bagaimana proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT PLN (Persero) ULP Ampenan apabila terjadi kenaikan tagihan listrik. Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum normatif dan empiris dengan melakukan pendekatan perundang-undangan, konseptual serta studi kasus. (1) Wawancara, (2) Dokumentasi, (3) analisis data adalah teknik pengumpulan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Koreksi rekening listrik yang disebabkan karena kenaikan tagihan listrik diselesaikan dengan musyawarah mufakat kedua belah pihak, yaitu dengan ditekankan pada kebijakan angsuran yang diberikan kepada konsumen berdasarkan Keputusan Direksi (Kepdir) PT PLN (Persero) Nomor: 163-1.K/DIR/2012 Tentang Penyesuaian Rekening Pemakaian Tenaga Listrik (PRPTL), dan (2) Kendala dalam penerbitan rekening listrik yang disebabkan dari dua sisi yaitu dari sisi PLN dengan kurangnya SDM dan dari sisi konsumen dengan kurangnya kesadaran dari konsumen dalam penggunaan kWh meter pascabayar, menyebabkan koreksi rekening listrik di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ampenan masih dikatakan tinggi.

***Kata Kunci: Koreksi Rekening Listrik***

# CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT CONCERNING THE ELECTRIC BILLS INCREMENT IN PT PLN (PERSERO) CUSTOMER SERVICE UNIT (ULP) AMPENAN

By

Lia Muliana (617110129)

Yulias Erwin, Lelusari

## ABSTRACT

The procedure of issuing electricity bills for post-paid (manual) kWh meters frequently results in bill corrections, resulting in an increase in power bills in consumer accounts. This rise in electricity costs is the result of a discrepancy between the PLN system's stand and the stand stated at the consumer's location. This study intends to find out what disputes occur and how the process of resolving disputes between consumers and PT PLN (Persero) ULP Ampenan in the event of electricity bills increment. This research is normative and empirical law with a statutory, conceptual and case study approach, while the data collection techniques are (1) interviews, (2) documentation, and (3) data analysis. The results indicate that (1) The correction of electricity bills caused by an increase in electricity bills is resolved by consensus deliberation between both parties, namely by emphasizing the instalment policy provided to consumers based on the Decree of the Board of Directors of PT PLN (Persero) Number: 163-1.K /DIR/2012 Regarding Adjustment of Electricity Consumption Accounts (PRPTL), and (2) Constraints in the issuance of energy bills stem from two sources: PLN's shortage of human resources and users' lack of awareness of the usage of post-paid kWh meters, resulting in high electricity account rectification at PLN Customer Service Unit (ULP) Ampenan.

**Keywords:** *Correction, Electricity Account*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
PENYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Sengketa .....	9
1. Pengertian Sengketa .....	9
2. Penyebab-Penyebab Timbulnya Sengketa .....	10
3. Penyelesaian Sengketa.....	11
B. Konsumen .....	18
1. Pengertian Konsumen.....	18
2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	19
C. Pelaku Usaha .....	21
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	21
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
3. Larangan Bagi Pelaku Usaha.....	23
4. Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	26
5. Bentuk Perusahaan .....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian .....	37
B. Metode Pendekatan.....	38
C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum/Data .....	39

D. Teknik dan Alat Pengumpulan Bahan Hukum/Data .....	41
E. Analisis Bahan Hukum/ Data .....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	42
A. Gambaran Umum PT PLN (Persero) ULP Ampenan .....	42
1. Wilayah PT PLN (Persero) ULP Ampenan .....	42
2. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	43
B. Sengketa yang Terjadi Antara Konsumen dengan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ampenan .....	47
C. Cara Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dengan PT PLN (Persero) ULP Ampenan Apabila Terjadi Kenaikan Tagihan Rekening Listrik .....	55
BAB V PENUTUP .....	69
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan Perusahaan Listrik Milik Negara yang didirikan sejak tahun 1972 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 17. Bergerak dibidang jasa penyedia kelistrikan bagi masyarakat umum dan berdiri dibawah naungan dua kementerian, yaitu kementerian BUMN dan juga kementerian ESDM. PLN yang saat ini berdiri dengan PLN yang saat ini berdiri dengan visi : Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi. Adapun misi :

1. Menjalankan usaha ketenagalistrikan dan bidang terkait lainnya yang berpusat pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menggunakan listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
3. Menjaga listrik untuk merangsang kegiatan ekonomi.
4. Melaksanakan kegiatan usaha yang tidak merusak lingkungan.

Moto dari PLN adalah listrik untuk kehidupan yang lebih baik<sup>1</sup> PLN terdiri dari beberapa unit, salah satunya yaitu unit bagian pelayanan yang sering di sebut Unit Layanan Pelanggan atau ULP, yang merupakan unit terkecil dari PLN yang memiliki tingkat pekerjaan paling kompleks, karena di ULP berhadapan langsung dengan pelanggan maupun masyarakat umum serta pemerintah daerah setempat.

Di wilayah provinsi Nusa Tenggara Barat, PLN di bagi menjadi 3 zona unit pelayanan :

1. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Mataram (UP3 MATARAM)

---

<sup>1</sup> web.pln.co.id, PT PLN (Persero) Kantor Pusat, Company Profile PLN, di akses pada tanggal 05 Maret 2021.



2. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sumbawa (UP3 SUMBAWA)
3. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Bima (UP3 BIMA)

Pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Mataram (UP3 MATARAM) sendiri membawahi 6 Unit Layanan Pelanggan (ULP) diantaranya :

1. Unit Layanan Pelanggan Ampenan
2. Unit Layanan Pelanggan Cakranegara
3. Unit Layanan Pelanggan Praya
4. Unit Layanan Pelanggan Selong
5. Unit Layanan Pelanggan Tanjung
6. Unit Layanan Pelanggan Pringgabaya

Semakin kompleks pekerjaan yang ada di ULP maka semakin banyak juga permasalahan yang bisa timbul di ULP mulai dari permohonan pasang baru meteran listrik sampai dengan penerbitan rekening pelanggan yang masih menggunakan meteran pascabayar atau meteran manual yang alat ukurnya menggunakan piringan berputar.

PT PLN (Persero) ULP Ampenan merupakan unit yang memiliki pelanggan dengan jumlah 162.248 pelanggan per Januari 2021, dengan jumlah pelanggan yang menggunakan kwh meter pascabayar (meteran manual) yaitu 47.344 pelanggan. PT PLN (Persero) ULP Ampenan melakukan pengoptimalan terhadap pengecekan DLPD (Daftar Pelanggan Perlu Diperhatikan) untuk menekan *losses* pada pelanggan prabayar maupun pelanggan pascabayar. Pemeriksaan DLPD dirancang untuk memastikan meteran listrik yang digunakan konsumen berfungsi dengan baik dan konsumen cenderung menyalahgunakan konsumsi listriknya. Oleh karena itu diharapkan untuk mencapai tujuan berikut:

- a. Mengukur meter listrik di konsumen berfungsi dengan baik.

- b. Meminimalkan potensi kerugian akibat permintaan (alat pengukur dan meter pembatasan listrik), yang rusak / hilang / tidak berfungsi.
- c. Hindari kemungkinan kerugian finansial karena deviasi / pencurian listrik.<sup>2</sup>

“UU Ketenagalistrikan” Pasal 1 ayat 10 (10) mengatur: “Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik adalah izin untuk kepentingan umum untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik.” Hubungan antara pelanggan (pengguna jasa tenaga listrik) dan PLN (penyedia jasa tenaga listrik) adalah jual beli tenaga listrik, sebagaimana diatur dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Dalam surat kontrak, PLN bersedia menjual dan mendistribusikan tenaga listrik kepada pihak kedua (pelanggan) yang bersedia membeli dan menerima tenaga listrik, sehingga PLN berhak memungut sejumlah uang dari pelanggan.

Permasalahan yang sering terjadi di Unit Layanan Pelanggan (ULP) adalah komplain dari beberapa pelanggan atas koreksi rekening listrik, yang salah satunya adalah kenaikan tagihan rekening listrik yang diakibatkan dari ketidaksesuaian antara *stand* di kWh meter pelanggan dengan angka *stand* meter yang tertera pada sistem PLN.

Ketidaksesuaian tersebut biasanya diakibatkan beberapa hal seperti :

1. Rumah pelanggan tidak dapat dijangkau (kosong/terkunci/tutup) pada saat petugas akan melakukan pencatatan kWh meter.
2. kWh meter tidak berada di tempat (di pindah).
3. Kesalahan entri *stand* meter dari petugas pencatatan pada saat melakukan entri stand pada sistem.
4. *Stand* pada kWh meter terlihat buram karena kWh meter sudah berumur tua.

Kenaikan tagihan rekening listrik tersebut, mengakibatkan pelanggan melapor ke PLN, baik itu melalui *Call Centre* PLN di (0370) 123, Aplikasi PLN *Mobile*, atau datang

---

<sup>2</sup> Novi Hadi, *Billing Management*, PCU, Tuntungan, 2015, hal. 70

langsung ke kantor PLN untuk melakukan komplain. Dikarenakan kenaikan tagihan rekening listrik tersebut, seringkali pelanggan tidak membayarkan tagihan rekening listrik sampai 2 (dua) bahkan 3 (tiga) bulan, akibatnya tim pemutusan turun langsung ke lapangan untuk melakukan pemutusan sementara. Pada sisi pelanggan pun berakibat harus membayarkan biaya keterlambatan pembayaran tagihan rekening listrik. Ada juga pelanggan yang melaporkan PLN ke Lembaga Pengaduan Konsumen karena dianggap melakukan tembakan angka yang tidak sesuai dengan *stand* fisik pada kWh meter pelanggan sehingga menyebabkan pelanggan merasa di rugikan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Kenaikan Tagihan Listrik di Lingkungan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ampenan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Sengketa apa yang terjadi antara konsumen dengan PT PLN (Persero) ULP Ampenan?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT PLN (Persero) ULP Ampenan apabila terjadi kenaikan tagihan rekening listrik?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui sengketa apa yang terjadi antara konsumen dengan PT PLN (Persero) ULP Ampenan.

- b. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa antara pelanggan dengan PT PLN (Persero) ULP Ampenan apabila terjadi kenaikan tagihan listrik.

## 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis dan juga manfaat secara praktis.

### a. Manfaat secara teoritis

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada mahasiswa serta masyarakat luas terkait penyelesaian sengketa tentang kenaikan tagihan rekening listrik di lingkungan PLN.

### b. Manfaat secara praktis

Dengan adanya penelitian ini, di harapkan menjadi wacana baru di lingkungan mahasiswa terkhusus dan masyarakat luas pada umumnya sekaligus memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penyelesaian masalah sengketa konsumen dengan PT PLN (Persero) ULP Ampenan.

### c. Manfaat secara akademis

Penelitian ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan studi ilmu hukum tingkat Sarjana (S1) di Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram, serta menjadi salah satu tambahan untuk memperkaya bahan bacaan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Sengketa**

##### **1. Pengertian Sengketa**

Ada berbagai bentuk kepentingan dalam kehidupan setiap masyarakat. Ada kepentingan yang saling terkoordinasi dan ada kepentingan yang saling bertentangan, sehingga terjadilah benturan kepentingan. Inilah yang disebut sengketa dalam pengertian hukum.<sup>3</sup> Perselisihan dapat terjadi di dalam negeri atau di luar negeri, antara individu dan individu, individu dan kelompok, kelompok dan kelompok, perusahaan dan perusahaan, perusahaan dan negara, atau bahkan antara negara dan negara atau orang lain. Dengan kata lain, perselisihan dapat mempengaruhi siapa saja kapan saja, di mana saja. Perselisihan adalah perselisihan antara pihak-pihak yang mengadakan perjanjian karena kelalaian salah satu pihak yang mengadakan perjanjian.<sup>4</sup> Menurut Takdir Rahmadi, perselisihan adalah situasi dan kondisi di mana orang mengalami perselisihan faktual atau perselisihan berdasarkan pandangannya sendiri.<sup>5</sup>

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sengketa adalah suatu keadaan di mana satu pihak atau lebih merasa tersinggung oleh pihak lain, dan pihak yang dirugikan mengalihkan ketidakpuasan kepada pihak lain, yang dianggap merugikan.

##### **2. Penyebab-penyebab Timbulnya Sengketa**

---

<sup>3</sup> Achmadi Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, (Cet. I; Jakarta: Chandra Pratama, 1996), h. 320-321.

<sup>4</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta, Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada, 2012, Hal. 13.

<sup>5</sup> Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta, Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada, 2017, Hal. 1.



Menurut Rahmadi, berikut ini 6 teori yang merupakan penyebab timbulnya sengketa, antara lain :<sup>6</sup>

a. Teori hubungan masyarakat

Teori hubungan masyarakat, menekankan adanya kecurigaan dan persaingan antar kelompok dalam masyarakat. Pendukung teori ini menyelesaikan konflik dengan meningkatkan komunikasi dan saling pengertian antara kelompok yang mengalami konflik, dan dengan mempromosikan toleransi, sehingga membuat orang menerima keragaman social.

b. Teori negosiasi prinsip

Teori negosiasi menjelaskan bahwa konflik disebabkan oleh perbedaan di antara para pihak. Pendukung teori ini percaya bahwa untuk menyelesaikan konflik, pelaku harus mampu memisahkan perasaan pribadi dari masalah dan bernegosiasi berdasarkan kepentingan daripada posisi tetap.

c. Teori identitas

Teori ini menjelaskan bahwa konflik muncul karena satu kelompok masyarakat merasa identitasnya terancam oleh pihak lain. Teori identitas telah menyarankan bahwa resolusi konflik yang disebabkan oleh ancaman terhadap identitas diselesaikan dengan mempromosikan seminar dan dialog antara perwakilan kelompok yang terkena dampak konflik untuk mengidentifikasi ancaman dan kekhawatiran yang mereka rasakan dan untuk membangun rekonsiliasi empati dan empati. Tujuan akhirnya adalah untuk mencapai kesepakatan bersama yang mengakui identitas dasar semua pihak.

d. Teori kesalahpahaman antar budaya

Teori kesalahpahaman di antara budaya menjelaskan bahwa konflik terjadi karena ketidakcocokan dalam komunikasi antara orang-orang dari berbagai asal budaya. Untuk alasan ini, dialog diperlukan di antara orang-orang yang mengalami konflik untuk mengetahui dan memahami budaya masyarakat lain, mengurangi stereotip yang mereka miliki di tempat lain.

e. Teori transformasi

Teori tersebut menjelaskan bahwa persoalan ketimpangan dan ketidakadilan, serta perbedaan dalam segala aspek kehidupan masyarakat (sosial, ekonomi, dan politik), dapat menimbulkan konflik. Para pendukung teori ini percaya bahwa konflik dapat diselesaikan melalui berbagai upaya, seperti keadilan, rekonsiliasi, dan pengakuan akan adanya konflik.

f. Teori kebutuhan atau kepentingan manusia

Pada dasarnya teori tersebut mengemukakan bahwa konflik dapat muncul karena kebutuhan atau kepentingan manusia tidak terpenuhi/terhalang, atau karena merasa dihalangi oleh orang/pihak lain. Kebutuhan dan minat manusia dapat dibagi menjadi tiga jenis: material, prosedural, dan psikologis. Manfaat substansial (dasar) melibatkan kebutuhan manusia akan hal-hal materi, seperti uang, pakaian, makanan, perumahan, dan kekayaan. Manfaat prosedural (prosedural) berkaitan dengan tata kelola dalam interaksi sosial, sedangkan manfaat psikologis (psikologi) berkaitan

---

<sup>6</sup> Ibid

dengan hal-hal yang tidak berwujud atau tidak berwujud seperti penghargaan dan empati.

### 3. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa dapat di upayakan melalui jalur Litigasi dan Non-Litigasi :

#### a. Litigasi

Litigasi atau cara penyelesaian sengketa yudisial, atau yang biasa disebut dengan tata cara penyelesaian sengketa, adalah tata cara penyelesaian sengketa di lembaga peradilan melalui prosedur peradilan, di mana kekuasaan pengawasan dan pengambilan keputusan dilakukan oleh hakim.<sup>7</sup> Keuntungan dari penyelesaian sengketa yudisial adalah putusan pengadilan mempunyai kekuatan hukum yang final dan final, memberikan kepastian hukum bagi pihak yang menang-kalah, jika pihak yang kalah dapat melaksanakan putusan, diharapkan tidak memaksakan isi putusan pengadilan. pertimbangan. Putusan pengadilan memiliki tiga kekuasaan yang mewakili keistimewaan penyelesaian sengketa dalam sengketa hukum, yaitu:<sup>8</sup>

##### 1. Kekuatan mengikat

Keputusan hakim memiliki kekuatan yang mengikat, yang berarti bahwa putusan hakim bergabung dengan para pihak yang terlibat dan terlibat dalam masalah ini. Para pihak harus menyajikan dan menghormati putusan hakim. Keputusan hakim yang memperoleh kekuatan hukum tetap tidak berubah, juga oleh pengadilan yang unggul, kecuali dalam upaya hukum yang luar biasa (aplikasi ulang / permintaan sipil). Mengikat dalam arti positif, apa yang dikirim oleh hakim oleh hakim harus dianggap benar (*res Judicata Pro Bonis Habetur*). Mengikat makna negatif, hakim tidak dapat memutuskan lagi apa yang dikirim sebelum salah satu bagian yang sama dan pada subjek yang sama (nebis dalam ketentuan).

##### 2. Kekuatan pembuktian

Putusan hakim bersifat menentukan, yaitu putusan hakim telah menentukan isi putusan. Penyusunan keputusan hukum adalah dokumen yang benar, yang hanya digunakan sebagai bukti untuk banding, pencabutan keputusan

<sup>7</sup> Rosita, "Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi dan Non Litigasi)", Sulawesi Selatan, Indonesia, *Journal of Islamic Law*, Volume VI Number 2, 2017, hal 99-113.

<sup>8</sup> Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia* (Cet. I; Yogyakarta: Liberty, 1993), hal. 177-182.

asli, review atau bantuan hukum lainnya oleh para pihak, dan sebagai bukti untuk pelaksanaan keputusan.

3. Kekuatan eksekutorial

Putusan hakim dapat dilaksanakan, yaitu Suatu keputusan harus memecahkan suatu masalah atau kasus, menentukan hak atau hukumnya, tetapi juga harus ditegakkan (enforced). Keputusan pengadilan tidak cukup mengikat dan tidak dapat dipaksakan atau tidak memiliki arti. Karena putusan menentukan hak dan undang-undang yang akan dilaksanakan di kemudian hari, maka putusan hakim mempunyai hak untuk memaksakan, yaitu kekuasaan untuk memaksakan isi yang ditentukan dalam putusan hakim melalui suatu dokumen nasional.

b. Non Litigasi

Kita sering mendengar istilah Non Litigasi. Non-litigasi adalah kebalikan dari litigasi (argumen analog), yang merupakan resolusi perselisihan yang dilakukan di luar pengadilan bahwa prioritas untuk memprioritaskan ke perdamaian dan proses perselisihan yang melakukan kontrak desain yang baik. Likuidasi perselisihan non-litigasi meliputi bidang yang sangat luas, juga mencakup semua aspek kehidupan yang dapat diselesaikan secara legal. Resolusi perselisihan yang bukan litigasi adalah proses penyelesaian perselisihan yang saat ini dianggap lebih aman. Resolusi perselisihan dilakukan di luar tes berdasarkan hukum yang berlaku. Resolusi perselisihan dapat diklasifikasikan dalam solusi berkualitas tinggi. Karena, perselisihan yang diselesaikan akan diselesaikan tanpa meninggalkan kebencian dan sisa balas dendam. Oleh karena itu, likuidasi perselisihan non-countercounting adalah untuk menyelesaikan masalah hukum hukum dan hati nurani. Oleh karena itu, undang-undang dapat diperoleh dan tunduk pada tunduk pada perjanjian / damai secara sukarela, tanpa ada yang mau kehilangan karena setiap Samasama menganggap bahwa keputusan yang dihasilkan adalah keputusan yang menguntungkan.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Intan Nur Rahmawanti & Rukiyah Lubis, Win-win Solution Sengketa Konsumen, Pustaka Yustisia , Yogyakarta , 2014 , hlm. 73

Penyelesaian perselisihan konsumen berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen dapat dicapai dengan non-literasi. Akhir melalui penggunaan jalur non-tender ini dapat diambil melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Proses resolusi perselisihan konsumen ini dapat diambil dengan cara-cara berikut:

1) Arbitrase

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan biasa berdasarkan perjanjian arbitrase tertulis yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Komisi Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) didirikan pada tanggal 30 November 1977 berdasarkan Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN). SKEP / 152 / DPH / 1977.<sup>10</sup>

BANI didirikan dan diprakarsai oleh KADIN dan merupakan organisasi otonom yang bebas dari campur tangan kekuatan lain dan dimaksudkan sebagai badan arbitrase untuk sengketa perdata dalam masalah komersial, industri dan keuangan di negara dan wilayah Internasional. Namun, untuk menciptakan kepercayaan eksternal, klausul arbitrase harus sejalan dengan nilai-nilai internasional. Diyakini bahwa rute yang paling tepat adalah merujuk pada Model *Law UNCITRAL*, kode arbitrase yang dirumuskan oleh Komisi PBB tentang Hukum Perdagangan Internasional, dengan tujuan memungkinkan semua negara anggota menggunakannya sebagai model hukum. Hukum dan peraturan Anda serta lingkungan arbitrase institusional. Jika semua negara mengikuti contoh ini,

---

<sup>10</sup> Ahmadi Miru, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : PT Rajagrafindo persada, 2005, hal. 248-249.

itu akan mempromosikan standarisasi aturan arbitrase, menjembatani kesenjangan kepentingan perdagangan antara negara maju dan berkembang.<sup>11</sup>

## 2) Negosiasi

Ficher dan Ury percaya bahwa negosiasi adalah komunikasi dua arah yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan ketika kedua belah pihak memiliki kepentingan yang sama atau berbeda.<sup>12</sup> Negosiasi yang diungkapkan oleh Susanti Adi Nugroho adalah proses negosiasi dimana suatu kesepakatan dicapai dengan pihak lain melalui proses interaktif dan komunikasi yang dinamis. masalah.<sup>13</sup>

## 3). Mediasi

Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi, namun dalam hal ini pihak ketiga yang dianggap ahli dalam proses penyelesaian masalah. Dalam hal ini, pihak ketiga bertindak sebagai mediator antara dua pihak yang bersengketa untuk mencapai mufakat.

Mediasi adalah metode penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat yang melibatkan pihak netral, mediator, yang memfasilitasi negosiasi antara para pihak / membantu mereka untuk mencapai kompromi / kesepakatan. Layanan mediator dimaksudkan untuk memberikan dasar bagi penyelesaian sengketa, tetapi tidak untuk memberikan keputusan atau pernyataan tentang sengketa yang sedang berlangsung.

<sup>11</sup> Yahya Harapah, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1977, hal. 400-401.

<sup>12</sup> Nurmaningsih Amriani, *op.cit*, hal. 23.

<sup>13</sup> Susanti Adi Nugroho, *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2012, hal. 21.



#### 4). Konsiliasi

Konsiliasi merupakan kelanjutan dari mediasi. Mediator mengubah fungsinya menjadi arbiter. Dalam hal ini Konsiliasi dapat berperan lebih aktif dengan mencari cara penyelesaian sengketa dan memberikannya kepada semua pihak. Jika para pihak dapat mencapai kesepakatan, solusi Konsiliasi menjadi solusi. Perjanjian tersebut bersifat final dan mengikat kedua belah pihak. Jika para pihak yang bersengketa gagal mencapai kesepakatan dan pihak ketiga mengusulkan cara penyelesaian sengketa, proses ini disebut Konsiliasi.<sup>14</sup>

Konsiliasi adalah alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat diselesaikan di luar pengadilan dan didefinisikan sebagai: orang yang independen (mediator) menyatukan semua pihak dan mendorong penerimaan kedua belah pihak dengan memfasilitasi komunikasi antara para pihak.<sup>15</sup>

#### 5). Penilaian Ahli

Penilaian ahli adalah bentuk penyelesaian perselisihan para pihak yang membutuhkan pendapat atau Penilaian ahlia terhadap ketidaksepakatan.<sup>16</sup>

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur:

- (1) Perselisihan atau perbedaan pendapat dalam berita acara perdata dapat diselesaikan oleh para pihak dengan cara penyelesaian sengketa alternatif atas dasar itikad baik, tidak termasuk sengketa di depan pengadilan daerah.
- (2) Untuk menyelesaikan perselisihan atau perselisihan melalui cara alternatif penyelesaian perselisihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak harus

<sup>14</sup>Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta, Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada, 2012, Hal. 34.

<sup>15</sup> Lamuel W. Dowdy, et al., Prepared by Consumer Dispute Resolution Program Staff Attorneys, Federal Trade Commission-Division of Product Reliability, Washington, D.C., hal. 25.

<sup>16</sup> Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta, Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada, 2017, hal. 19.

menyelesaikannya dalam pertemuan tatap muka dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya disepakati secara tertulis.

- (3) Apabila perselisihan atau ketidaksepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dapat diselesaikan dengan persetujuan tertulis dari para pihak, perselisihan atau ketidaksepakatan tersebut harus diselesaikan dengan dukungan seorang atau lebih anggota oleh seorang penasehat atau mediator yang berpengetahuan luas.
- (4) Jika para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan dalam waktu 14 (empat belas) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli atau melalui seorang mediator, atau jika mediator gagal mempertemukan para pihak, para pihak dapat menghubungi badan arbitrase dan dewan penyelesaian sengketa alternatif akan menunjuk seorang Mediator.
- (5) Setelah mediator ditunjuk oleh arbitrase atau badan penyelesaian sengketa alternatif, usaha mediasi harus dimulai dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari.
- (6) Mediator berusaha untuk menyelesaikan perselisihan atau perselisihan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari, dengan tetap menjaga kerahasiaan, perjanjian tertulis harus ditandatangani oleh semua pihak yang terlibat.
- (7) Perjanjian tertulis untuk menyelesaikan perselisihan atau perselisihan adalah final dan mengikat kedua belah pihak dengan itikad baik, dan harus didaftarkan pada pengadilan setempat dalam waktu 30 (tiga puluh) hari setelah penandatanganan.
- (8) Kesepakatan penyelesaian perselisihan atau perselisihan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) harus dicapai dalam waktu 30 (tiga puluh) hari setelah pendaftaran.
- (9) Apabila upaya arbitrase menurut alinea pertama sampai dengan alinea keenam tidak tercapai, para pihak dapat mengajukan majelis arbitrase atau upaya arbitrase ad hoc untuk menyelesaikannya berdasarkan kesepakatan tertulis.

## **B. Konsumen**

### **1. Pengertian Konsumen**

Konsumen merupakan salah satu subjek jual beli barang/jasa dan harus dipenuhi sebelum transaksi jual beli dapat dilakukan. Pasal 1 (2) Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 menyatakan: “Konsumen adalah semua orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

### **2. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Berbicara hak dan kewajiban, maka hal ini akan berkaitan dengan perlindungan hukum. Dalam hal ini merupakan perlindungan yang di berikan hukum tentang hak-hak

konsumen. Di samping hak-hak tersebut, maka sejalan dengan kewajiban yang harus di penuhi.

Pasal 4 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang hak-hak konsumen, yaitu:

Hak konsumen adalah :

1. Hak untuk kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam konsumsi barang dan / atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan / atau layanan dan memperoleh barang dan / atau layanan ini sesuai dengan nilai tukar dan jaminan janji;
3. Hak atas informasi benar, jelas dan jujur pada kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa;
4. Hak untuk mendengarkan pendapat dan keluhan pada barang dan / atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan pertahanan, perlindungan dan upaya untuk menyelesaikan perselisihan perlindungan konsumen dengan benar;
6. Hak untuk mendapatkan pelatihan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk mengobati atau disajikan dengan benar dan jujur dan tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, kompensasi dan / atau penggantian, jika barang dan / atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak seperti yang seharusnya;
9. Hak yang diberikan oleh peraturan.

Selain hak, konsumen juga memiliki kewajiban berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

- a. membaca atau ikuti instruksi dan prosedur untuk informasi untuk penggunaan atau penggunaan barang dan / atau layanan, untuk keselamatan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi komitmen barang dan / atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya untuk menyelesaikan perselisihan perlindungan konsumen dengan benar..

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan informasi
2. Hak untuk mendapatkan keamanan
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari “Deklarasi Hak Asasi Manusia” yang diumumkan oleh PBB pada tanggal 10 Desember 1948. Dalam Pasal 3, 8, 19, 21 dan 26, International Consumer Union IOCU menambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:<sup>17</sup>

- a. Hak untuk mendapatkan kebutuhan hidup
- b. Hak untuk mendapatkan kompensasi
- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- d. Hak untuk mendapatkan lingkungan yang bersih dan sehat.

Dengan memperhatikan hak-hak di atas, secara umum ada 10 jenis hak konsumen yang utama, sebagai berikut:<sup>18</sup>

1. Hak keamanan dan keselamatan
2. Hak untuk mendapatkan informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk mendengarkan
5. Hak untuk mendapatkan kebutuhan hidup
6. Hak untuk mendapatkan kompensasi
7. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen
8. Hak untuk mendapatkan lingkungan yang bersih dan sehat
9. Hak untuk mendapatkan produk perjanjian dengan nilai tukar yang diberikan oleh
10. Hak untuk mendapatkan upaya yang sesuai dengan peraturan hukum.

## **C. Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Secara hukum, pengertian pelaku ekonomi untuk perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah alinea ketiga Pasal 1, yaitu: “Pelaku ekonomi adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum, baik yang berbadan hukum

<sup>17</sup> C.Tantri D dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen*, Seri Panduan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, Jakarta, 1995, hal. 22-24.

<sup>18</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT Rajagrafindo persada, 2005, hal. 40.

maupun yang tidak berbadan hukum. Badan hukum yang didirikan dan bertempat tinggal di Swiss atau melakukan kegiatan di bawah yurisdiksi Republik Indonesia melakukan kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi secara sendiri-sendiri atau melalui perjanjian.

Setiap pengusaha juga harus memperhatikan ketentuan Pasal 1367 (1) KUHPdata Jerman: “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerusakan yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerusakan. Tindakan anggota keluarganya atau mereka yang di bawah kekuasaannya disebabkan oleh barang”.

## **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Dalam hal ini, pelaku ekonomi disebut sebagai produsen barang atau jasa yang menjual barang atau jasa tersebut kepada pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, pelaku ekonomi dan konsumen memiliki hubungan permintaan yang saling menguntungkan.

Pasal 6 dan 7 UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku ekonomi, yang isinya sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang menyetujui Perjanjian yang berkaitan dengan kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang dinegosiasikan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pertahanan diri harus dalam larutan perselisihan konsumen.
- d. Hak untuk merehabilitasi nama baik jika telah menunjukkan bahwa kerugian konsumen tidak disebabkan oleh aset dan / atau suite yang memadai.
- e. Hak diatur dalam ketentuan peraturan lain.

Sedangkan, dalam Pasal 7 disebutkan, kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam menjalankan bisnis.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta petunjuk penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur dengan cara yang tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan sesuai dengan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.



- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan/atau jaminan atas barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberikan ganti rugi, ganti rugi dan/atau ganti rugi atas kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan, penggunaan dan penggunaan barang dagangan dan/atau jasa.
- g. Jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan kontrak, penggantian, penggantian dan/atau penggantian.

### 3. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Ditinjau dari pelaku usaha, ada beberapa hal yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha, termasuk perbuatan dan tindakan. Hal ini diatur dalam Pasal 8 sampai dengan 17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

#### Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa sebagai berikut:
  - a. Tidak mematuhi atau mematuhi peraturan dan ketentuan undang-undang yang diperlukan;
  - b. Tidak, sesuai dengan berat bersih, konten bersih atau jaringan, dan jumlah dalam jumlah seperti yang ditunjukkan pada label atau label item;
  - c. Tidak setuju dengan dimensi, dosis, timbangan dan jumlah dalam dimensi aktual;
  - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, hak istimewa atau efisiensi, seperti yang ditunjukkan pada label, label atau deskripsi barang dan / atau jasa;
  - e. Tidak sesuai dengan kualitas, tingkat, komposisi, proses pemrosesan, gaya, mode atau penggunaan, seperti yang ditunjukkan pada label atau informasi barang dan / atau layanan;
  - f. Tidak setuju dengan janji yang diungkapkan dalam label, label, informasi, periklanan atau promosi penjualan barang dan / atau jasa;
  - g. Tidak termasuk tanggal kedaluwarsa atau periode penggunaan terbaik / penggunaan beberapa elemen;
  - h. Tidak mengikuti ketentuan produksi halal, seperti penegasan "halal" yang termasuk dalam label;
  - i. Jangan menginstal label atau membuat penjelasan tentang barang-barang yang berisi nama elemen, ukuran, berat / bersih atau jaringan, komposisi, penggunaan aturan, tanggal produksi, nama lateral, nama dan alamat bisnis aktor dan lainnya. Informasi penggunaan yang, sesuai dengan ketentuan harus dalam instalasi / fakta;
  - j. Tidak sertakan informasi dan / atau indikator penggunaan barang di Indonesia sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, bekas pakai atau tercemar tanpa memberikan informasi yang lengkap dan benar tentang barang tersebut.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melanggar ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang ditunjuk dan harus ditarik dari peredaran.

#### Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menyediakan, mempromosikan atau mempromosikan barang dan/atau jasa secara tidak semestinya dan/atau seolah-olah:
  - a. Barang memenuhi dan/atau diskon harga, harga khusus, standar kualitas tertentu, gaya atau model tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau penggunaan tertentu;
  - b. Barang dalam kondisi baik dan/atau baru;
  - c. Diperoleh dan/atau memiliki sponsor, lisensi, peralatan tertentu, tunjangan tertentu, fitur pekerjaan atau aksesori tertentu;
  - d. Barang dan/atau jasa diproduksi oleh perusahaan yang memiliki sponsor, lisensi, atau asosiasi;
  - e. Barang dan/atau jasa tersedia;
  - f. Barang tidak memiliki cacat tersembunyi;
  - g. Barang merupakan keutuhan barang tertentu;
  - h. Barang berasal dari daerah tertentu;
  - i. Kerusakan langsung atau tidak langsung barang lain dan/atau jasa atau jasa;
  - j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, informasi yang kurang lengkap tidak akan menimbulkan resiko atau efek samping
  - k. Memberikan hal-hal yang mengandung janji yang tidak pasti.
- (2) Dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

#### Pasal 10

Pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan dilarang memberikan, mempromosikan, mengiklankan atau memberikan informasi yang tidak benar atau menyesatkan, mengenai:

- a. Harga atau tarif barang dan/atau jasa;
- b. Penggunaan barang dan/atau jasa;
- c. Kondisi, ketergantungan, jaminan, hak atau kompensasi atas barang dan/atau jasa;
- d. Penawaran diskon Harga menarik;
- e. Risiko penggunaan barang dan/atau jasa.

#### Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan :

- a. Nyatakan barang dan / atau layanan ini seolah-olah mereka telah menghormati standar kualitas tertentu;

- b. Mendeklarasikan barang dan / atau jasa ini seolah-olah mereka tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. Jangan bermaksud untuk menjual produk yang ditawarkan, tetapi dengan maksud menjual artikel lain;
- d. Ini tidak menyediakan sejumlah barang dan / atau jumlah yang cukup dengan niat untuk menjual artikel lain;
- e. Jangan memberikan layanan ke fungsionalitas tertentu atau dalam jumlah yang cukup dengan tujuan menjual layanan lain;
- f. Tingkatkan harga atau pajak untuk barang dan / atau jasa sebelum penjualan.

#### Pasal 12

Pelaku usaha tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan jumlah atau aplikasi yang disediakan, diiklankan atau diiklankan, maka pengusaha dilarang menyediakan, mempromosikan atau mempromosikan barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif tertentu dalam waktu dan jumlah tertentu.

#### Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mempromosikan barang dan/atau jasa dengan berjanji memberikan hadiah berupa barang dan/atau jasa lain dengan maksud untuk tidak memberi atau memberi seperti yang dijanjikan.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mengiklankan atau mengiklankan produk obat, produk obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan pelayanan kesehatan dengan menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

#### Pasal 14

Pelaku usaha dilarang menawarkan barang dan/atau jasa yang dirancang untuk memberikan kemenangan melalui transaksi undian, dilarang untuk :

- a. Hadiah tidak dapat ditarik kembali setelah jangka waktu yang dijanjikan;
- b. Hasil tidak diumumkan melalui media massa;
- c. Dilakukan pemberian hadiah yang tidak memenuhi janji;
- d. Mengganti harga yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan harga.

#### Pasal 15

Pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa dilarang menggunakan paksaan atau cara lain yang dapat mengakibatkan cacat fisik dan mental pada konsumen.

#### Pasal 16

Pelaku usaha dilarang dalam menawarkan barang dan /jasa melalui pesanan untuk:

- a. Kegagalan untuk memenuhi pesanan yang dijanjikan dan/atau batas waktu pemrosesan
- b. Kegagalan untuk memenuhi janji layanan dan/atau kinerja.

#### Pasal 17

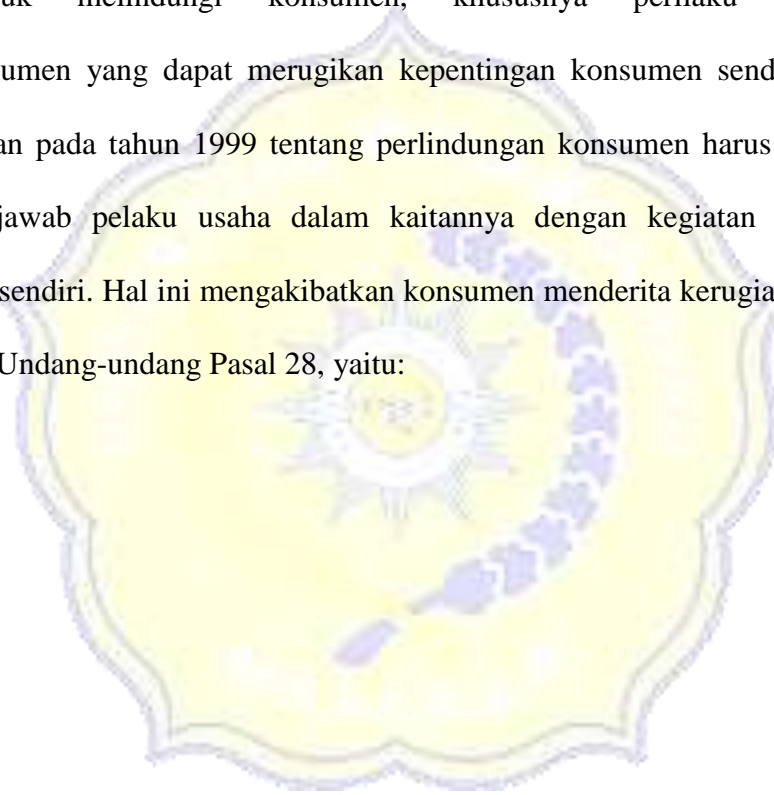
(1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang :

- a. Menipu konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, tujuan dan harga barang dan/atau jasa, tarif dan ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa
- b. Menipu jaminan/jaminan barang dan/atau jasa;

- c. Berisi informasi yang salah, tidak benar, atau tidak akurat tentang barang dan/atau jasa;
  - d. Tidak memuat informasi tentang risiko penggunaan barang dan/atau jasa;
  - e. Mengambil keuntungan dari kejadian dan/atau orang tanpa persetujuan dari pejabat yang berwenang atau persetujuan dari staf yang bertanggung jawab
  - f. Pelanggaran kesusilaan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

#### **4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Untuk melindungi konsumen, khususnya perilaku pemakai tenaga listrik/konsumen yang dapat merugikan kepentingan konsumen sendiri, apa yang juga didefinisikan pada tahun 1999 tentang perlindungan konsumen harus dilakukan melalui tanggung jawab pelaku usaha dalam kaitannya dengan kegiatan usaha, UU 8 No .kesalahan sendiri. Hal ini mengakibatkan konsumen menderita kerugian, yaitu dalam Bab 6 Pasal 19 Undang-undang Pasal 28, yaitu:



#### Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

#### Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

#### Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

#### Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

#### Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan / atau tidak merespons dan / atau tidak mematuhi kompensasi untuk kebutuhan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, paragraf 1, ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat diminta melalui Penyelesaian kontroversi konsumen atau menyerahkan Badan Keadilan dalam posisi konsumen.



#### Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
  - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
  - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

#### Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :
  - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
  - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

#### Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

#### Pasal 27

- Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :
- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
  - b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
  - c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
  - d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
  - e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

#### Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

## 5. Bentuk Perusahaan

Bentuk perusahaan di Indonesia adalah sebagai berikut:

### a. Berbadan Hukum

Badan hukum (legal person) adalah kelompok yang dapat menjalankan hak dan kewajiban non-manusia. Badan hukum bukanlah pengemban hak yang tidak berjiwa, dan dapat berfungsi sebagai pengemban hak asasi manusia, seperti dapat membuat perjanjian dan memiliki aset yang sepenuhnya terlepas dari aset anggotanya.<sup>19</sup>

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetbook*) menyebutkan jenis perkumpulan (badan hukum) dalam Pasal 1653, yaitu:

1. Didukung oleh Kekuatan Umum
2. Asosiasi diakui oleh Kekuatan Umum
3. Asosiasi terkait atau makna tertentu bertentangan dengan hukum atau moralitas.

Badan usaha dapat diklasifikasikan sebagai badan hukum jika memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Ada pemisahan kekayaan antara perusahaan dan pemilik perusahaan.
- b. Apakah Anda memiliki tujuan tertentu
- c. Apakah Anda memiliki minat Anda sendiri
- d. Ada beberapa organisasi.<sup>20</sup>

PLN (Perusahaan Listrik Negara) adalah perusahaan berbadan usaha yang berbadan hukum yang disponsori oleh Perseroan Terbatas (PT). Koperasi dan yayasan juga populer saat ini.

<sup>19</sup> Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, Hal. 49

<sup>20</sup> R.Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, Hal. 238.

## b. Bukan Berbadan Hukum

Badan usaha bukan badan hukum adalah "pelanggan dengan dua atau lebih janji melalui uang, barang, tenaga, keahlian, dan/atau pemberian kepada pelanggan. Pelanggan yang dikelola bersama. Dengan nama dan alamat tetap, tujuannya adalah untuk menemukan bersama-sama Dan berbagi keuntungan yang diperoleh."<sup>21</sup>

Ada 3 (tiga) jenis usaha bukan badan hukum, yaitu:<sup>22</sup>

### 1. Persekutuan Perdata

Persekutuan perdata (maatschap) adalah perjanjian di mana dua orang atau lebih berjanji untuk mengadakan kemitraan dengan tujuan berbagi keuntungan. Karena persekutuan bukanlah badan hukum, tetapi badan hukum, para sekutu bertanggung jawab secara pribadi menurut perjanjian atau ketentuan perundang-undangan mereka sendiri.

### 2. Firma

Firma adalah perusahaan yang didirikan dengan tujuan melakukan bisnis dengan nama umum. Anggota memiliki banyak tanggung jawab terhadap Firma.

### 3. Persekutuan Komanditer (CV)

CV terdiri dari persero aktif dan sekutu pasif/terbatas. Pemegang saham swasta bertanggung jawab atas aset mereka, dan mitra pasif hanya bertanggung jawab atas modal yang disimpan di CV.

## c. Kepemilikan

### a. Badan Usaha Milik Negara

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang seluruh modal perusahaannya dimiliki oleh pemerintah seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang RI Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN. BUMN terdiri dari dari berbagai jenis, antara lain:<sup>23</sup>

#### 1. Perusahaan Jawatan (Perjan)

<sup>21</sup> ditjenpp.kemenkumham.go.id, kemenkumham, Landasan Hukum Dalam Praktik Psikologi, di akses pada 19 Maret 2021.

<sup>22</sup> www.hukumonline.com di akses pada 21 Maret 2021.

<sup>23</sup> id.wikipedia, Wikipedia Bahasa Indonesia, Badan Usaha, di akses pada 15 Maret 2021

Perusahaan Jawatan (Perjan) diatur dengan Keputusan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2000. Merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang modalnya berasal dari negara dan ditetapkan oleh APBN. Namun karena tingginya biaya pemeliharaan perusahaan, saat ini belum ada perusahaan jasa. Kegagalan perusahaan jasa ini menyebabkan dibentuknya suatu perseroan terbatas terbuka (Perum).

## 2. Perusahaan Umum (Perum)

Perusahaan Umum (Perum) diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998, yaitu perusahaan milik negara yang tujuannya tidak hanya untuk melayani kepentingan umum, tetapi juga untuk menghasilkan keuntungan. Keuntungan tersebut digunakan untuk mengisi kembali kas negara dan tunduk pada ketentuan Pasal 2 Ayat 1 Bab 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998. Kecuali Perjan, Perum terus merugi, dan akhirnya pemerintah menjual sebagian sahamnya ke publik (tercatat). Setelah beberapa saham dijual, Perjan berubah nama menjadi perseroan terbatas (Persero).

## 3. Perusahaan Perseroan (Persero)

Perusahaan Perseroan (Persero) diatur dalam Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 12 Tahun 1998, adalah perusahaan negara yang terbentuk menurut Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 dalam bentuk perseroan terbatas (PT) yang disebutkan dalam UU Nomor 40 tahun 2007 sehubungan dengan perseroan terbatas yang modal/sahamnya paling sedikit 25% (dua puluh lima persen) dari modal dasar.

b. Badan Usaha Milik Swasta Nasional (BUMS Nasional)

Badan Usaha Milik Swasta Nasional (BUMS Nasional) adalah salah satu entitas komersial yang ditetapkan oleh sektor swasta dengan tujuan mencari manfaat maksimal dan tidak menentang dengan UUD 1945. Badan usaha ini terdiri dari berbagai jenis, antara lain:

1. Usaha perseorangan

Perusahaan perseorangan adalah bentuk perusahaan swasta yang menanggung risiko pribadi, termasuk usaha kecil dan menengah (UKM), dan diatur oleh Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 Republik Indonesia. Modal berasal dari individu dan semua keuntungan dari bisnis milik pemilik. Kelemahan dari jenis usaha ini adalah keterampilan manajemen pemilik yang terbatas.

2. Persekutuan Firma

Persekutuan Firma yang diatur dalam Pasal 16-35 KUHD adalah perkumpulan yang dibuat atas kesepakatan sukarela antara beberapa pihak (dalam bentuk lisan atau tertulis, atau pengertian diam-diam tentang tindakan pribadi sekutu terkait). Karena kepemimpinan dilakukan oleh banyak orang, aliansi memiliki usia dan tanggung jawab yang terbatas.

3. Persekutuan Komanditer

Persekutuan Komanditer adalah sebuah asosiasi yang melibatkan beberapa pengusaha. Semua hal yang berkaitan dengan kemitraan diatur oleh pasal 19-21 KUHD. Komunitas ini didirikan melalui perjanjian tertulis atau lisan, seperti sebuah perusahaan (Fa). Perjanjian ini akan didaftarkan dan diumumkan. Keuntungan dari



kemitraan ini adalah menghasilkan lebih banyak dana dan memiliki kemampuan manajemen yang lebih kuat.

#### 4. Perseroan Terbatas (PT)

Perseroan terbatas merupakan bagian penting dari bisnis dan digunakan secara luas di seluruh dunia, termasuk badan hukum di Indonesia, yang karakteristik dan kualitasnya berbeda dengan bentuk bisnis lainnya. Salah satu ciri yang membedakan PT dengan entitas ekonomi lainnya muncul dari doktrin independent legal personality, yang intinya menjelaskan pemisahan harta antara pemilik atau investor (pemegang saham) dan harta benda dari entitas itu sendiri. Ketentuan lain mengenai perseroan terbatas diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Republik Indonesia.

Untuk mendirikan perseroan terbatas, harus menggunakan akta resmi (kontrak yang ditandatangani oleh notaris) yang berisi nama lain, modal, ruang lingkup usaha, alamat perusahaan, dll. dari perseroan terbatas. Kontrak harus mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (dahulu Menteri Kehakiman).<sup>24</sup>

#### c. Badan Usaha Milik Swasta Asing (BUMS Asing)

BUMS Asing merupakan salah satu perusahaan yang didirikan oleh swasta yang modal awalnya berasal dari investor asing, sesuai dengan peraturan penanaman modal dalam UU No 25 Tahun 2007. BUMS seperti ini hanya untuk mencari keuntungan sebanyak-banyaknya. Manfaat dari badan usaha jenis ini adalah untuk meningkatkan devisa, kesempatan kerja, pajak dan royalti. Namun,

---

<sup>24</sup> dosenpendidikan.co.id di akses pada 17 Maret 2021.

keuntungan yang diperoleh kemudian mengalir ke luar negeri, yang akan melemahkan kekuatan ekonomi negara tersebut.

d. Badan Koperasi

Badan Koperasi adalah perusahaan yang terdiri dari entitas hukum kooperatif atau entitas dengan meluncurkan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, serta pergerakan ekonomi orang berdasarkan prinsip-prinsip keluarga. Tujuan dalam bentuk koperasinya adalah untuk memberikan bantuan sosial bagi para anggotanya. Peran dan fungsi koperasi diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Pasal 4 dan Prinsip Koperasi diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 dari Pasal 5.

Jenis koperasi meliputi: kooperatif tabungan dan pinjaman, koperasi konsumen, produsen kooperatif, koperasi pemasaran dan layanan kooperatif.

e. Badan Yayasan

Perusahaan Yayasan adalah badan usaha tetapi bukan badan usaha karena tidak mencari keuntungan dan telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 Republik Indonesia kemudian diubah sehingga Yayasan saat ini diatur dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 Republik Indonesia. Hasil kegiatan usaha yayasan merupakan seluruh kekayaan yayasan dan dipergunakan untuk mencapai maksud dan tujuan yayasan agar dapat bekerja secara sukarela sebagai atasan, direktur utama dan pengurus yayasan tanpa digaji, diupah atau di balas jasa.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif empiris. Penelitian hukum normatif empiris adalah penelitian hukum tentang penerapan klausula hukum normatif (kodifikasi, hukum atau kontrak) dalam peristiwa hukum sosial tertentu. Penelitian hukum normatif adalah suatu metode yang didasarkan pada bahan baku primer dan menggunakan data bekas untuk mengkaji pertanyaan teoritis tentang konsep hukum, asas, pendapat dan doktrin hukum, peraturan dan sistem hukum, meliputi: aturan, asas, norma, dan sistem hukum. Dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan, Anda akan memahami isi peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya.

Penelitian hukum empiris dilakukan secara langsung dalam penelitian lapangan ini untuk secara langsung melihat penerapan undang-undang atau peraturan hukum yang berkaitan dengan penerapan hukum dan melakukan wawancara dengan responden yang berbeda yang memiliki tautan dan dianggap memberikan informasi tentang implementasi penerapan hukum.

## **B. Metode Pendekatan**

Dalam penelitian hukum normatif empiris, ada banyak cara bagi peneliti untuk memperoleh informasi dari berbagai aspek masalah hukum, mencoba menemukan jawaban atas kondisi sosial dan mempertimbangkannya.

Beberapa pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

### **1. Pendekatan Perundang-Undangan**

Pendekatan perundangan-undangan adalah pendekatan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah hukum yang sedang diteliti.

### **2. Pendekatan Kasus**

Pendekatan ini dilaksanakan dengan menelaah beberapa contoh kasus yang telah diteliti sebelumnya terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

### **3. Pendekatan Sosiologis**

Pendekatan sosiologis adalah pendekatan yang melibatkan partisipasi langsung di lapangan. Pendekatan sosiologis secara langsung meliputi fakta-fakta yang ada di masyarakat, badan hukum, atau instansi pemerintah.

## **C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum/Data**

Sumber data adalah tempat dimana suatu data/tempat data dibutuhkan, seperti data primer, data sekunder. Sumber data untuk penelitian ini adalah:

### **1. Jenis Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diterima langsung dari sumber pertama.

Dalam hal ini, data primer diperoleh dari wawancara dengan bagian yang memiliki

tautan dalam penulisan ini. Dalam hal ini, yaitu konsumen seperti yang diwawancarai dan PLN sebagai informan.

## b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari studi perpustakaan diperoleh, yang terdiri dari:

### 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum mengikat/baku, seperti peraturan perundang-undangan.

Bahan hukum primer yang digunakan dalam hal ini adalah:

- a). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*burgirlijk wet book*).
- b). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
- d). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.
- e). Peraturan Menteri ESDM Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2011 tentang Ketentuan Pelaksanaan Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.
- f). Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 1486.K/DIR/2011 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).
- g). Keputsan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 163-1.K/DIR/2012 Tentang Penyesuaian Rekening Pemakaian Tenaga Listrik (PRPTL).
- h). Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

### 2. Bahan Hukum Sekunder



Bahan hukum sekunder adalah data yang diambil oleh Sumber-sumber, yang memiliki hubungan dengan pokok permasalahan dan juga hasil penelitian pakar menghasilkan objek masalah penelitian.

#### **D. Teknik dan Alat Pengumpulan Bahan Hukum/Data**

##### **a. Teknik Studi Dokumen**

Teknik untuk mempelajari dokumen, yaitu koleksi, membaca dan mempelajari dokumen yang memiliki hubungan dengan penelitian.

##### **b. Teknik Wawancara**

Merupakan data yang dikumpulkan dengan melakukan wawancara langsung di lapangan untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan atas penelitian. Wawancara dilakukan dengan terstruktur yaitu membuat konsep terlebih dahulu dan diperkuat dengan wawancara tidak terstruktur.

#### **E. Analisis Bahan Hukum/Data**

Data yang telah dikumpulkan dan diatur secara sistematis dianalisis dan diproses dengan metode kualitatif, kemudian menjelaskan data dengan kalimat yang rinci dan sistematis untuk memfasilitasi penarikan kesimpulan penelitian, kemudian menarik kesimpulan dari hal umum ke hal yang khusus (Umum ke Khusus).